



## INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO: ENERO A SEPTIEMBRE DE 2022

Fecha de Elaboración: 30 de septiembre de 2022

Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano: RUTH MELVI GORDILLO H.

A continuación, se presenta el informe de gestión del proceso de atención al ciudadano articulado al sistema de información de atención al ciudadano SAC en su versión 02 de la Secretaría de Educación Departamental de Nariño, correspondiente al periodo Enero a Septiembre de 2022.

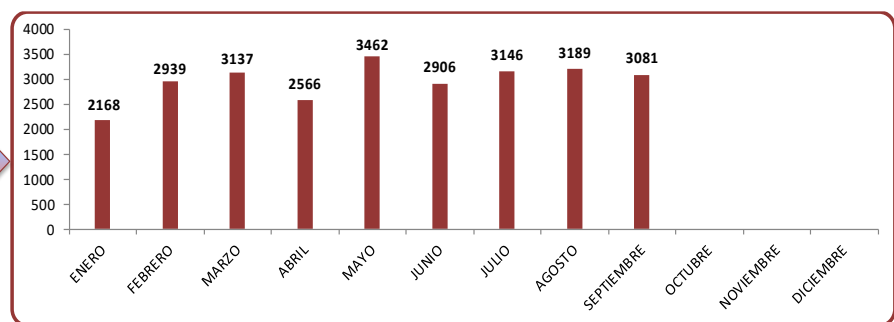
### 1. ESTADO ACTUAL

#### NUMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR MES

##### Requerimientos Total Entidad:

La Secretaría de educación ha radicado en el SACV2 en este periodo 20,324 requerimientos discriminados así:

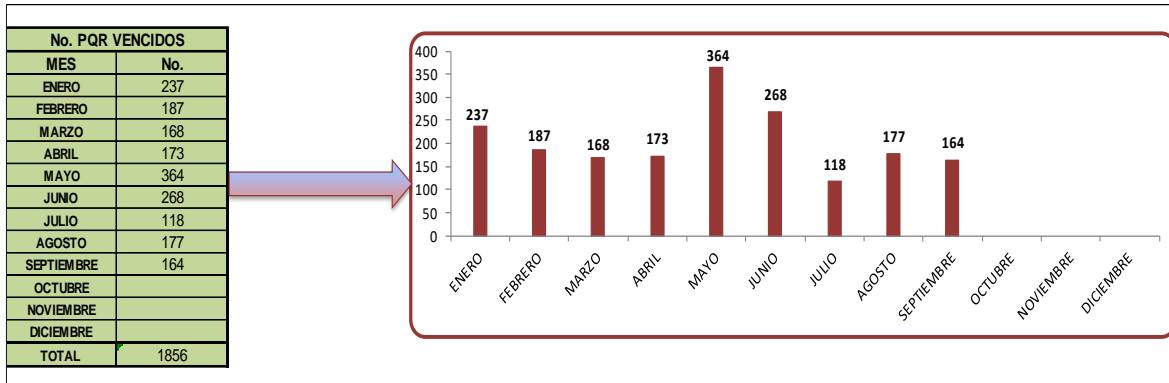
No. PQR RADICADOS	
MES	No.
ENERO	2168
FEBRERO	2939
MARZO	3137
ABRIL	2566
MAYO	3462
JUNIO	2906
JULIO	3146
AGOSTO	3189
SEPTIEMBRE	3081
OCTUBRE	
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	26594



De enero a septiembre de 2022 se han radicado 26.594 peticiones las cuales han sido recibidas por los diferentes canales que tiene la Secretaria de educación de Nariño, con un promedio de 148 radicados por día en el sistema SACV2. con un porcentaje de finalización de requerimientos del 93.05%



### Requerimientos vencidos:



Durante este periodo se ha evidenciado un incremento en la finalización de requerimientos fuera de tiempo, observando según tabla anterior que la mayor cantidad de vencimientos se refleja en el mes de mayo con un total de 364 peticiones, que ha conllevado a la disminución del indicador de oportunidad de respuesta, y por ende a la baja del ranking a nivel nacional, afectado principalmente por las respuestas fuera de tiempo por parte del personal contratista en su mayor parte.

Tal como se puede observar en el cuadro siguiente se refleja el comportamiento en respuestas de cada dependencia de la Secretaría de Educación:

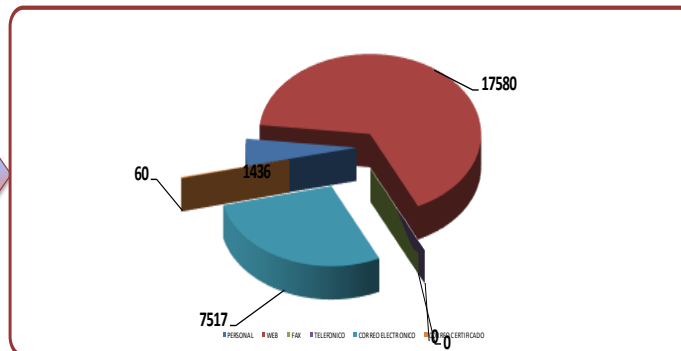


DEPENDENCIA	TOTAL DEPENDENCIA
Administrativa Y Financiera	63
Archivo Y Correspondencia Y Hojas de vida	46
Asuntos Legales	48
Atención Al Ciudadano	52
Calidad Educativa	29
Comunicaciones	0
Cobertura	73
Constancias	540
Contabilidad	1
Despacho	15
Escalafon	0
Gestion Administrativa	132
Gestión Financiera	0
Gestion Organizacional	17
Inspeccion Y Vigilancia	29
nomina	26
Planeación	99
Prestaciones Sociales	116
Presupuesto	15
Recursos Humanos	536
Sistemas	14
Tesoreria	5
<b>TOTAL</b>	<b>1856</b>

De igual manera se ha afectado por las caídas constantes del aplicativo SACV2, debido a cambios que se han realizado al aplicativo y ha generado inconvenientes en la finalización de peticiones en algunos casos, estos inconvenientes fueron presentados ante el Ministerio mediante petición la cual fue aprobada por el Secretario de Educación de Nariño Dr. Jairo Cadena, de igual manera se lo ha evidenciado mediante correos electrónicos solicitando se subsanen los inconvenientes de la plataforma para mejorar nuestras respuestas a los ciudadanos dentro de los términos de ley establecidos.

### Requerimientos por canal:

TOTAL PQR RADICADOS POR CANAL A LA FECHA	
CANAL	No.
PERSONAL	1436
WEB	17580
FAX	0
TELEFONICO	0
CORREO ELECTRONICO	7517
CORREO CERTIFICADO	60
<b>TOTAL</b>	<b>26593</b>





Como se puede observar de los 26.594 peticiones allegadas a la Secretaría de Educación de Nariño el mayor porcentaje de radicación es a través de los canales web y correo electrónico con un porcentaje del 94.37% para un total de 25.097 requerimientos que han sido radicados bajo este canal, teniendo en cuenta que el incremento de radicaciones bajo este canal se debe a las campañas institucionales y capacitaciones que se han realizado motivando la incentivación de utilización de estos canales, donde se puede evidenciar que los ciudadanos una vez superada la emergencia sanitaria han seguido utilizando estos medios, evitando con ello la aglomeración de visitantes para radicar personalmente, es así que el 5.6% corresponde a radicaciones de manera personal y certificado.

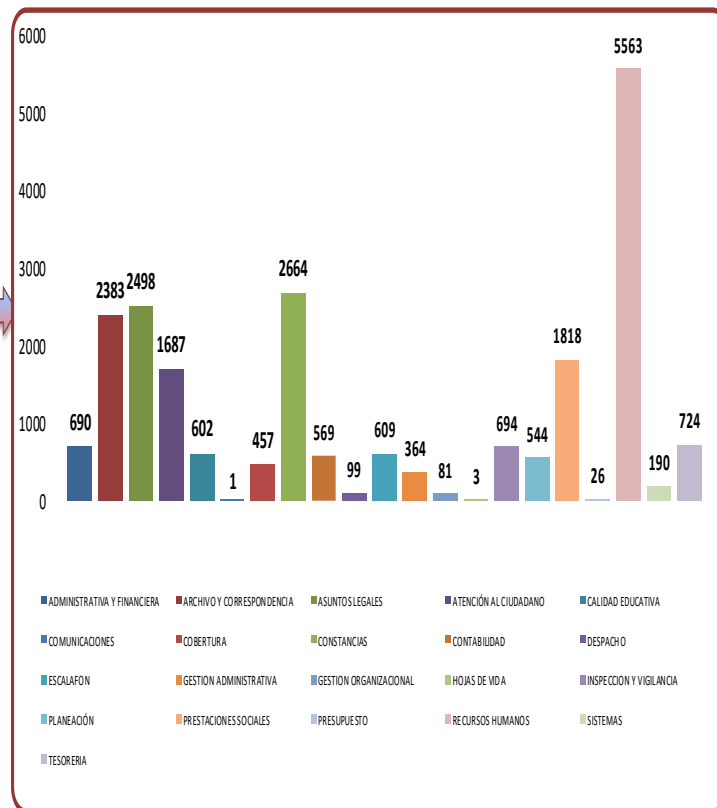
No. PQR RADICADOS VÍA WEB		
MES	No.	% POR MES
ENERO	2168	100.00%
FEBRERO	2933	99.80%
MARZO	3134	99.90%
ABRIL	2561	99.81%
MAYO	3332	96.24%
JUNIO	2665	91.71%
JULIO	2732	86.84%
AGOSTO	2839	89.02%
SEPTIEMBRE	2733	88.70%
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL	25097	94.37%

### Requerimientos por Dependencia:

En el periodo en estudio, las dependencias a las cuales se le asignaron mayor número de requerimientos en su orden fueron con los siguientes porcentajes tomando como referencias las dependencias con mayor cantidad de peticiones: Recursos Humanos con un porcentaje de participación del 20.92%, Nomina con el 16.27% un Constancias con el 10.02%, asuntos legales con el 9.4% archivo y correspondencia con 8.96% prestaciones sociales con el 6.84% y Atención al ciudadano con el 6.34% y las dependencias con el menor número de requerimientos asignados son: Comunicaciones, presupuesto, Gestión Organizacional, Planeación, Sistemas y Despacho.



TOTAL NÚMERO DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA A LA FECHA	
DEPENDENCIA	No.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	690
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2383
ASUNTOS LEGALES	2498
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1687
CALIDAD EDUCATIVA	602
COMUNICACIONES	1
COBERTURA	457
CONSTANCIAS	2664
CONTABILIDAD	569
DESPACHO	99
ESCALAFON	609
GESTION ADMINISTRATIVA	364
GESTION ORGANIZACIONAL	81
HOJAS DE VIDA	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	694
NOMINA	4328
PLANEACIÓN	544
PRESTACIONES SOCIALES	1818
PRESUPUESTO	26
RECURSOS HUMANOS	5563
SISTEMAS	190
TESORERIA	724
<b>TOTAL</b>	<b>26594</b>



## ANALISIS DE CALIDAD DE RESPUESTAS

Al realizar un muestreo en las respuestas dadas a los requerimientos del periodo en estudio, se puede observar que la gran mayoría corresponden a respuestas de fondo y de calidad, teniendo que cuenta que en oportunidades son negativas a las expectativas de los usuarios. Sin embargo cabe resaltar que algunas respuestas son incompletas o de forma más no de fondo, lo que genera malestar en los usuarios, reiterando que realicen nuevamente sus requerimientos, Recursos de Reposición, y en otras oportunidades acciones judiciales, para una respuesta acorde a sus expectativas, anotando que si bien es cierto hay acciones judiciales se ha logrado evidenciar que las respuestas han sido emitidas y de acuerdo a las directrices y normatividad establecidas por la Secretaría, conllevando con ello a demostrar hechos superados ante los entes judiciales.





Es por ello que bajo estas premisas se puede observar el siguiente comportamiento de peticiones donde se observa las acciones judiciales que han llegado desde enero a septiembre de 2022, como también las peticiones de los diferentes entes de control y las peticiones normales con sus respectivos tramites, para un total de 26.594, tal como se evidencia en la siguiente información

:

TIPO DOCUMENTAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
PROCESOS JUDICIALES Y TUTELAS	150	219	279	204	292	269	254	365	329
ENTES DE CONTROL	32	72	69	43	161	221	61	63	62
DERECHOS DE PETICION	1978	2648	2789	2319	3009	2416	2831	2761	2690
<b>TOTAL</b>	<b>2160</b>	<b>2939</b>	<b>3137</b>	<b>2566</b>	<b>3462</b>	<b>2906</b>	<b>3146</b>	<b>3189</b>	<b>3081</b>

## 1. INDICADORES DE GESTIÓN

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores:

El primer indicador denominado **Variación de Quejas y reclamos**

### QUEJAS:

Las quejas ingresadas por servicios prestados en la Secretaria de Educación para este periodo de enero a Septiembre de 2022, fueron **89** frente a las 26.594 peticiones allegadas, pero que de estas se logra identificar 38 quejas que involucran directamente la relación con la garantía del derecho a la educación en atención a los Establecimientos Educativos de los diferentes grupos priorizados para nuestro seguimiento, quejas que afectan a los establecimientos educativos especialmente con temas de abandono de cargo, acoso laboral, abuso sexual, quejas contra docentes y rectores, programa PAE por insumos, manipulación de alimentos y entrega errónea y de mala calidad de los alimentos para nuestros estudiantes, Bullying y agresión física contra menores y falta de docentes y administrativos, servicio de transporte a los alumnos de la institución. y solicito se aclare la responsabilidad sobre estos gastos de los buses escolares, por amenaza a docente, retroceso de aprendizaje por cambio de metodología de estudio en una institución educativa, afectando el rendimiento académico y retirando a unos estudiantes para matricularlos en colegio privado, falta de seguimiento de trabajo por parte de un rector a personal docente y administrativo – celador; metodología



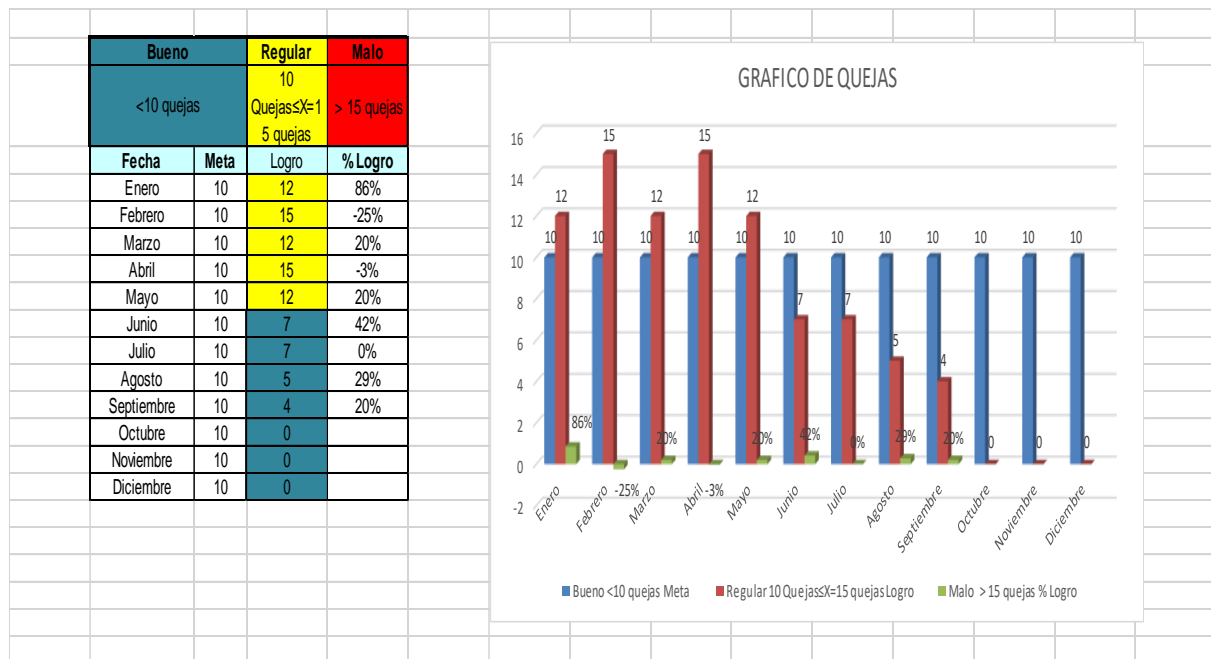
de evaluación por docente al estudiante con barreras de aprendizaje, afectando su desarrollo psicológico y de aprendizaje; queja presentada por un docente que no le permitieron dictar clases a unos estudiantes

Frente a lo mencionado se logra evidenciar que se han tomado correctivos por parte de las dependencias involucradas fijando rutas de atención, programación de visitas y enviando a los entes de control las peticiones que conlleven a sanciones.

De igual manera se observa en el indicador que teniendo una meta de 10 quejas por mes, estas han ido disminuyendo, es así que se mantenía en un rango de regular sin sobrepasar la variación formulada, y para los meses de junio hasta septiembre se observa que las quejas han ido disminuyendo a 7 a 4 respectivamente, conllevando a mejorar el indicador de quejas llegando al rango de bueno.

### Variación de Quejas

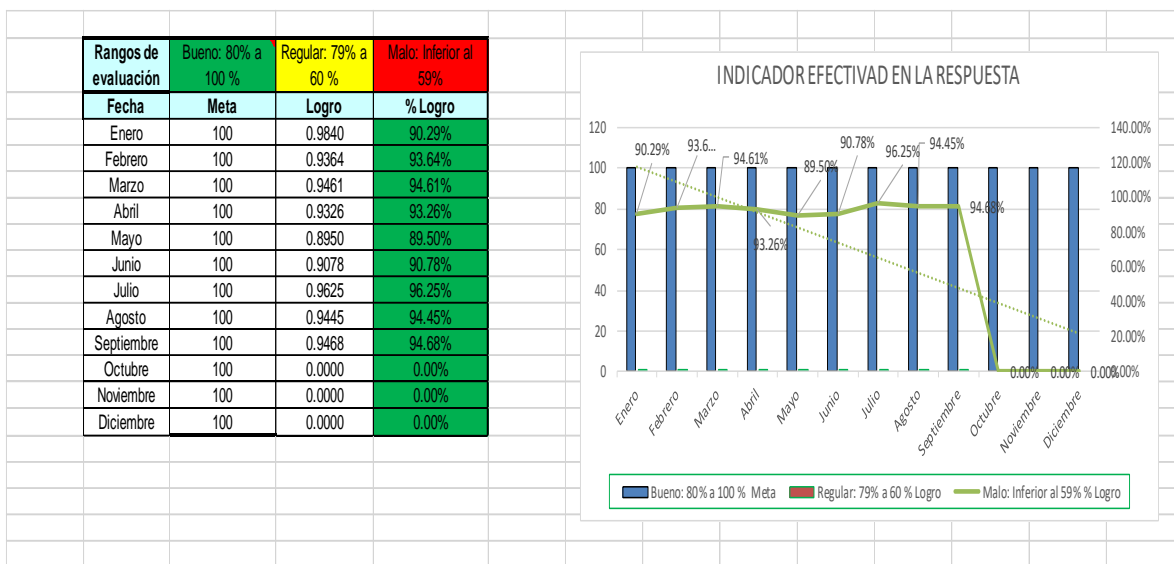
**Formula:** (Número de quejas presentadas en el mes actual – Número de quejas presentadas en el mes anterior) / Número de quejas presentadas en el mes anterior



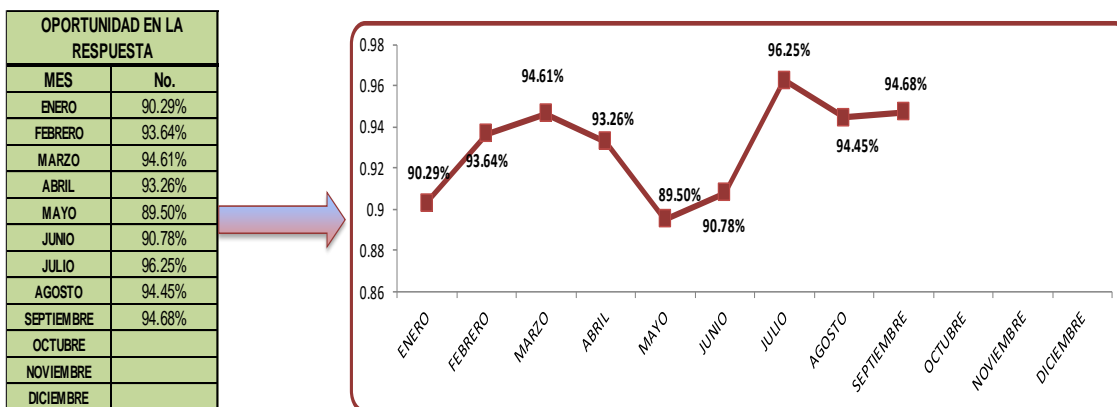


### Efectividad en la respuesta

El segundo indicador es el denominado **Efectividad en la respuesta**, que para este periodo tuvo un comportamiento en la oportunidad de respuesta con un promedio del 94.68% conllevando a una baja en ranking a nivel nacional, que para el mes de septiembre ocupó la Secretaria de Educación el puesto 38. Cabe anotar que si bien es cierto la oportunidad no está en un 100% el porcentaje que actualmente se evidencia en el indicador está en un rango de Bueno tal como se logra observar en los siguientes gráficos del indicador de efectividad en la respuesta y el comportamiento mes a mes.



### Comportamiento del indicador mes a mes







A continuación, se discrimina el comportamiento de cada dependencia en el lapso de Enero a Septiembre de 2022

PORCENTAJE DE RESPUESTA DE PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA MES A MES												
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB.	OCTUBRE	NOVIEMB.	DICIEMB.
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	92.54%	92.42%	86.59%	88.00%	82.09%	93.10%	98.90%	94.69%	89.47%			
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	97.85%	96.15%	90.65%	97.73%	98.93%	98.11%	99.53%	97.55%	99.15%			
ASUNTOS LEGALES	97.79%	92.36%	99.25%	96.97%	95.52%	96.31%	97.25%	99.20%	99.70%			
ATENCIÓN AL CIUDADANO	99.43%	92.00%	92.99%	97.79%	98.21%	97.33%	100.00%	95.21%	97.06%			
CALIDAD EDUCATIVA	89.66%	88.89%	97.06%	92.19%	94.44%	97.37%	95.24%	92.86%	98.75%			
COBERTURA	69.70%	86.57%	90.48%	85.00%	78.33%	76.79%	91.23%	82.22%	91.23%			
COMUNICACIONES	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
CONSTANCIAS	69.03%	93.96%	95.45%	73.76%	44.56%	68.16%	97.04%	88.62%	98.14%			
CONTABILIDAD	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	94.44%	100.00%	100.00%	100.00%			
DESPACHO	0.00%	100.00%	100.00%	85.71%	92.86%	90.48%	73.68%	54.55%	100.00%			
ESCALAFON	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			
GESTION ADMINISTRATIVA	15.69%	26.09%	61.11%	61.11%	91.48%	35.85%	85.71%	83.33%	75.00%			
GESTION ORGANIZACIONAL	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	89.66%	73.68%	77.78%	66.67%			
HOJAS DE VIDA	0.00%	100.00%	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%			
INSPECCION Y VIGILANCIA	87.50%	95.18%	92.79%	100.00%	100.00%	94.74%	94.74%	95.15%	95.00%			
NOMINA	99.52%	98.46%	98.83%	98.33%	100.00%	100.00%	100.00%	99.28%	100.00%			
PLANEACIÓN	88.24%	95.83%	89.83%	85.22%	85.37%	92.65%	58.18%	80.49%	69.23%			
PRESTACIONES SOCIALES	97.47%	96.83%	93.80%	93.07%	90.00%	97.22%	94.35%	85.79%	96.94%			
PRESUPUESTO	100.00%	0.00%	0.00%	42.86%	50.00%	33.33%	0.00%	0.00%	100.00%			
RECURSOS HUMANOS	81.06%	89.89%	92.67%	94.10%	92.25%	92.54%	95.29%	92.25%	84.53%			
SISTEMAS	100.00%	69.23%	100.00%	100.00%	96.55%	95.65%	84.21%	45.45%	94.44%			
TESORERIA	98.81%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	95.12%	100.00%	100.00%	100.00%			

Como se puede observar, en el reporte que se presenta hay varias dependencias que se han mantenido con un porcentaje superior al 90% cumpliendo con la respuesta a tiempo de los requerimientos asignados a su cargo, pero por su parte hay otras donde se evidencia la baja oportunidad de respuesta entre ellas: Subsecretaria de Cobertura, Planeación, Gestión Administrativa, Presupuesto, Recursos Humanos y sistemas.

### Acciones de Mejora

Resaltar a todas las dependencias en los reportes mensuales de los requerimientos, la importancia de brindar una respuesta clara y oportuna a los usuarios, así como la calidad que se debe manejar para que haya satisfacción por parte de los ciudadanos, para así evitar acciones judiciales que perjudiquen a la Entidad.

Continuar incentivando la cultura de consulta permanente del SACV2, así como del correo institucional, para estar al tanto de los requerimientos asignados y poder



generar una respuesta oportuna a las peticiones asignadas a cargo de cada funcionario y/o contratista de nuestra Administración, para tal fin se requiere hacer la reinducción tanto en el manejo del aplicativo como en las normas establecidas dentro del CPCA como del Código Disciplinario, a fin de tomar correctivos frente a la no respuesta oportuna a las peticiones asignadas y mejorar los indicadores de gestión de la Secretaría de Educación de Nariño.

Esp. RUTH MELVI GORDILLO HERNANDEZ  
Profesional Universitaria G.4  
Líder Macroproceso E. Atención al Ciudadano  
y Administradora SAC